

# 广州市流花街社工服务站

## 末期评估报告

项目监督方：广州市越秀区民政局

项目购买方：广州市越秀区流花街道办事处

项目承办方：广州市心悦社区发展中心

项目评估方：广州市社会工作协会

评估日期：2024年3月15日

# 广州市流花街社工服务站 末期评估报告

## 一、社工站基本情况

广州市流花街社工服务站（以下简称“社工站”）分别位于越秀区解放北路桂花岗一街一号之一、环市中路209号之二208房、人民北路696号103室，自2015年起由广州市心悦社区发展中心承接运营。经越秀区流花街道办事处采购，本年度服务协议期自2023年4月23日至2024年4月22日，年度项目服务经费为240万元。社工站本年度按照“双百工程”模式，根据辖区实际情况和购买方需求，划分了2个片区开展社会工作专业服务。

## 二、评估依据、评估原则及评估办法

### （一）评估依据

根据《广州市人民政府办公厅关于印发广州市社工服务站管理办法的通知》（穗府办〔2023〕7号），《广州市民政局关于印发〈广州市社工服务站管理办法〉有关配套文件的通知》（穗民〔2023〕97号）等文件要求，同时结合社工站项目承办方与项目购买方签订的合同等，通过听取介绍、实地观察、查阅资料、面谈（访谈）、服务对象满意度调查等方式，对社工站项目管理、服务开展情况、服务成效等三大方面进行评估。

### （二）评估原则

**1.真实诚信原则。**评估要求项目运营方必须以实事求是的态

度对待评估，本着诚实守信的原则，提供和展示能够真实、客观反映其项目运营状况的依据和有效资料，以供评估小组考察。

**2.客观公正原则。**评估要求所有评委恪守“客观公正的第三方”评估者角色，不受委托方和被评估方等的利害关系影响，按照协议（合同）约定事项客观公正、实事求是地开展评估工作，依据事实和真实情况给出客观、中肯评价意见或结论。

**3.证据为本原则。**评估要求项目运营方应提供有事实依据的证明资料或记录，来展示其项目运营的真实状况和成效；同时，评估要求所有评委以真实有效的工作痕迹记录为依据，对被评估方提供的原始资料进行必要的核查验证，做出客观公正的专业评估分析和判断。

**4.以评促进原则。**评估要求评委要本着提高项目运营质量、优化服务成效的目标原则实施评估，给出评估指导意见，评估意见应具体、清晰、可行，能够切实指导项目运营团队持续改善服务成效和质量。

**5.回避监督原则。**评估要求评委在评估前与被评估方有单独接触、有利益关系或冲突的，均应回避；被评估方有权监督评估团队的评估工作，并有权提出合理异议或回避要求，以免评估失去公正性和可信度。

**6.保密尊重原则。**评估要求评委应尊重和保护其工作中所接触、发现或遇到的涉及服务对象隐私权等所有受法律保护的事项，并依法负有保密职责；评估要求评委在评估过程中应尊重被评估方的所有原创性专业技术、方法等成果，并依法负有保密职责。

### **（三）评估团队**

受越秀区民政局委托，广州市社会工作协会负责本年度社工站购买服务项目第三方专业评估工作，组织专家评委专项评估小组，于2024年3月15日到流花街社工站进行现场评估。

### **（四）评估方式**

1.听取介绍。由社工站购买服务项目负责人介绍社工站的运营及服务情况、各项指标完成情况。

2.实地观察。主要针对社工站硬件建设情况方面进行观察，以评估其设施开展专业服务的适宜性。

3.查阅资料。查阅社工站运营管理制度及专业服务记录等方面的资料。

4.现场沟通。主要与承办机构管理人员、社工站购买服务项目负责人及一线社工等进行访谈，了解相关情况。

5.线上访谈。主要通过电话访问、派发问卷相结合的方式了解服务对象的满意度，听取服务对象的建议和意见。

6.总结反馈。由评估团队对评估进行总结，向社工站人员反馈评估情况，并听取购买方对社工站工作的意见和建议。

### **（五）评估结果说明**

根据《广州市社工站购买服务项目评估办法》，社工站项目评估分值由四方评估分数的总和确定。评估总分为100分，其中，项目监督方（区民政局）评估分值占比10%，项目购买方（镇人民政府/街道办事处）评估分值占比20%，市督导中心评估分值占比15%，第三方评估机构评估分值占55%。

评估等级分为优秀、良好、合格、不合格四个等级。评估

分值 90 分以上为优秀，80 分至 90 分（不含 90 分）为良好，60 分至 80 分（不含 80 分）为合格，60 分以下（不含 60 分）为不合格。

### **三、监督方评估（越秀区民政局）**

#### **值得肯定的地方：**

1.社工站能够按照要求配备服务团队社工，到岗情况符合评估要求。

2.社工站能够配合街道开展各项重点工作，按照新管理办法要求推进服务及工作。

3.社工站日常能够较及时地提交各类数据报表和服务数据。

#### **需要关注的地方：**

1.社工站要关注服务团队人员稳定性问题，提升稳岗率，加强团队成员之间的沟通和交流，保障服务质量，避免影响服务开展。

2.社工站要进一步加强对新管理办法服务要求的理解和落实。

### **四、购买方评估（流花街道办事处）**

#### **值得肯定的地方：**

1.能积极配合街道完成各项重点和中心工作。

2.在党建引领工作方面能积极联系辖内机团开展资源链接有成效。

3.对辖内独居孤寡老人定期巡防，及时排忧解难。

#### **需要关注的地方：**

1.加强团队建设，促进团队成员间的密切交流与协调。

2.加大服务宣传力度，做好各项小组和社区活动的宣传总结工作。

3.注意加强社工的培训和职业技能的提升。

## **五、督导中心评估**

### **值得肯定的地方：**

1.双工联动合作情况良好。在街道的指导和支持下，发挥事务性岗位社工社工专业优势，主导建立了“双工”联动机制，促进双工在入户探访、制度完善、信息共享、个案跟进、站（点）规范建设等方面积极作为；项目社工继续实行“一社区一社工”制度，对接社工每天驻点社工点，与直聘社工共同开展兜底民生服务。

2.项目各项管理制度和服务机制逐步完善。项目根据服务模式转型的需要，及时更新安全、档案、物资等管理制度，完善了“识别对象—分析需求—制定计划—协调资源—专业介入—跟踪问效”全流程专业服务管理程序，并健全服务质量内部管理体系。

3.服务宣传工作较中期有所加强。项目通过大型活动、政策专题宣传活动、入户探访等形式开展线下宣传，并通过公众号等自媒体平台、行业平台、主流新闻媒体等平台开展线上推广，本评估年度期内多次获得市级及以上有影响力平台报道，宣传效果较为良好，提高了项目的服务知晓度。

### **需要关注的地方：**

1.建议建立及完善社工站内部团队共学机制。除了参加各大平台的学习及“双百”督导的培训共学，还需要注重运用团队

内部资深社工的资源，发挥“以老带新”的传帮带作用，结合服务需要，开展有规划的“内部”共学，支持社工在专业服务水平上不断提升。

2.建议因地制宜，探索宣传阵地整合规范路径，宣传形式要与空间环境协调，保持上墙信息规范美观且动态更新。

3.继续加强成果提炼与推广。项目要注重服务经验的梳理和总结，紧扣“双工程”工作文件要求，积极撰写服务案例并投稿，力争在国家级期刊杂志上发表。

## **六、第三方专业评估**

### **（一）项目管理**

社工站本年度协议期是2023年4月23日至2024年4月22日，本次评估考核期为2023年4月23日至2024年2月29日，共计10.5个考核月份。

#### **值得肯定的地方：**

1.在人员配备方面，社工站按照新管理办法要求和年度服务协议要求配备社工，截至评估末月，社工站共配备17名持证社工，4名非持证社工，共计21名社工。在人员到岗方面，本评估期内，社工应到岗210人次，实到岗212人次，超配2人次；其中，持证社工应到岗105人次，实到岗159人次，超配54人次。

2.在人员资质方面，截至评估末月，社工站配备有符合资质的项目负责人，服务团队配备的17名持证社工中，4人持中级社工师证，13人持助理社工师证；4名非持证社工已接受社会工作行业组织管理、培训且获得证书。截至评估末月，在岗的

21 名社工中，从业 2 年以上的社工人数占比较多，共有 17 名社工均为从业 2 年以上；同时评估期内，从业 2 年以上社工累计到岗人次为 161.5 人次，占社工总到岗人次的 76.18%。

3.中期评估后，承接机构和社工站层面尝试通过多个途径加强了内部管理工作和促进团队稳定，例如社工站层面通过例会等形式加强内部总结反思工作，并组织站内社工参与由承接机构举办的培训等。其次，承接机构和社工站层面也进一步加强了社工服务宣传工作，例如，中期评估后新制作有“社区花园项目（专刊）”以及“红棉守护”热线宣传单张等，在一定程度上能够加强居民对“红棉守护”热线的熟悉，并促进困难群众和特殊群体以及居民使用。

#### **需要关注的地方：**

1.承接机构和社工站应关注人员稳定性问题，评估期内，曾 3 次变更项目负责人；在人员稳定性方面，评估期内共计 13 名社工持续稳定在岗，人员稳岗率为 65.00%，不符合评估指标体系关于人员稳岗率不低于 80%的要求。其次，在人事管理工作方面，仍有提升空间，针对提前解除劳动合同、调岗等人事变动情况，应通过罗列工作交接清单及详细注意事项清单，并由专人跟进记录工服、工作证等物资归还情况以及工作资料移交情况后，及时做好归档，保障工作衔接顺畅。

2.社工站在“红棉守护”热线以及社工站基本信息宣传、推广、公示工作等方面，仍有提升空间。建议线上层面可通过活用机构统一运营的公众号，在推文内容、公众号子菜单栏内容等板块，线下层面则通过宣传单张内容等，公示最新的社工站

分站地址、“红棉守护”热线号码、工作时间等基本信息，便于居民寻找社工和参与服务。

## （二）社工站总体服务开展情况

### 1.项目执行与服务成效

#### 值得肯定的地方：

（1）本年度是五年服务周期的结项年，也是社工站按照新管理办法推进服务的第一年。上半年的服务存在协议签署对新管理办法的具体内容要求不够明晰、调整的时间不足、补充协议没有完善等问题，中期评估之后社工站努力整改，按照新模式要求，听取各方意见，促进服务改善。社工站年度总目标是“党建引领、多元参与、共建乐善、美丽流花”，通过多方联动方式摸排了辖内410名困难群众和特殊群体，为其建档并开展探访等服务，下半年在服务覆盖面、服务推进方面均有进步。社工站搭建“五社联动”的平台和机制，按照新管理办法的要求，推进“社工站—社区片（东西片）—社工点（5个社区）”服务框架的搭建，并做好服务规划。在党建工作方面，社工站与社会组织成立了联合党支部，有3名社工党员，执行落实“三会一课”制度，社工站联合党支部与社区、机团单位、学校、大酒店等党组织建立共建关系，服务引领在老年友好社区打造、乐活社区、慈善社区、友好邻里、社区花园项目等均有呈现，党建工作有需求评估，服务计划和服务执行，能够贯彻到各个片区，服务记录规范，党建工作能够关注覆盖面、成效性。

（2）社工站在模式转型过程中针对需求分析方面做了较多探索。服务初期按照“113X”框架进行了长者、家庭、青少年

群体的需求分析，推进模式转型过程中，增加了社区“重要人物访谈”、社区资源调研等，包括社区党组织、党员焦点小组访谈、社区资料查阅、社工过往服务梳理，社区观察，并在此基础上对服务计划进行服务调整并签署补充协议。社工站在优化需求评估的基础上将服务计划分为三个层面，一是兜底服务层面扩大到对困难群众和特殊群体的建档、探访、电访全覆盖；二是“五社联动”层面聚焦社区慈善公益的倡导和促进；三是社区治理层面根据社区共性需求开展针对社区环境、社区关系的服务，聚焦不同片区服务对象的需求和社区资源情况，开展相应的服务，服务的清晰度和扎实性均有提升。

（3）社工站重视服务计划的调整优化以及完善，能够聚焦困难群众和特殊群体进行服务设计，流花街辖内有低保和低保边缘41人、特困9人、残疾人208人、困境儿童15人、孤寡老人55人，空巢老人88人、独居老人57人、失能老人4人、重残老人72人、计划生育特殊家庭40人，去重之后困难群众和特殊群体合计410人，其中超过60岁的有344人，辖区呈现出老年人多、残疾人多的特点。东片区在开展兜底服务的同时，通过社区服务项目设计推进“一小一老”的服务，包括“党建引领，友好邻里——社区花园项目”“花样助老——共建老年友好型社区计划”“花样年华——共建乐活社区计划”等内容；西片区在开展兜底服务的同时开展“社区微公益——共建慈善社区计划”。服务设计和具体计划能够体现社工站的服务延续和新管理办法的服务重点。社工站按照服务协议开展专业个案74个，咨询个案302个、专业小组22个、各类社区活动超过百

场。社工站推进兜底服务对象的建档、探访、危机介入等服务，服务的指向性比较清晰，成效能够呈现，可见社工站做出了不少努力。

(4) 社工站能够按照要求运营“红棉守护”热线账号并开展服务，其中两条热线是社工站座机，一条热线手机 24 小时开通，保证特殊情况社工服务到位。社工站将日常的 8 小时热线服务与应急的 24 小时“红棉守护”热线结合。社工将电访服务与“红棉守护”热线服务对接，强化服务对象对“红棉守护”热线电话的熟悉并促进使用，接听的电话多为服务对象和社区居民咨询政策、申请服务、困难协助等，拨出电话超过 4000 条，多为服务通知、情况了解和问候等。“红棉守护”热线有清晰的服务记录，按月列表记录并单独成册，服务比较规范，“红棉守护”热线能够发挥作用。

(5) 社工站重视服务成效，困难群众和特殊群体的服务、“五社联动”和社区治理都能够将服务覆盖面和受益面覆盖 5 个社区，服务的统筹和协调有进步，社工站在延续服务方面有思考，在服务对象的困难问题和社区的需求方面有探索。在社区参与中，社工站联动社区各方力量营造社区慈善公益氛围，筹措社会资源，评估期内培育社区志愿者 276 人，志愿者骨干 20 人，新增志愿者团队 2 个，维系活跃志愿者团队 10 支。社工站有将社区志愿者服务相关信息录入民政系统志愿服务系统，志愿者团队的培训、团建、表彰比较规范。在社工服务宣传工作方面，评估期内通过公众号发布推文 132 篇，在视频号发布视频 2 个，获市级以上媒体报道以及在有关期刊发表相关论文

等共计 38 篇，获服务对象赠送锦旗 2 面，表扬和感谢信一批。每个季度均制作有社区报、专刊推广服务。有成功介入针对长者和残疾人开展的疑难个案案例。

(6) 社工站注重将“五社联动”与社区慈善公益营造相结合，与 Tv 公益基金会项目、“99 公益日”活动以及慈善义卖等结合起来，实现困境人群“微心愿”超过 140 个，推进社区“微”项目、社区“微改造”等。社工站在推进慈善社区服务中有具体的需求调研和服务设计，主要体现在慈善流花品牌打造方面；社工站通过流花街社区慈善基金募捐，多方联动募集各类物资、“99 公益日”筹资、志愿者义卖等形式，资源汇集折合人民币价值超过 45 万元，链接的资源能够向困难群体倾斜，社工站通过社工、社区、社会组织、社区志愿者与社会慈善资源的联动关爱困难群众和特殊群体，社区慈善基金的筹措和使用规范，通过“五社联动”公益慈善活动增强了社区凝聚力。

(7) 本年度社工站通过需求评估拓展、服务计划调整、服务推进监控等努力推进模式转型期间的过渡和磨合，寻找新旧管理办法之间的异同，补充完善新管理办法要求的内容，努力按照新管理办法的规范和要求推进服务，社工团队主动积极，服务意识、资源意识、成效意识不断提高，值得肯定。

#### **需要关注的地方：**

(1) 建议社工团队在总结反思、梳理过往服务经验的基础上，深化对社工站新管理办法的理解，对辖内的社情民意有更好的认知，探索社会工作专业服务的价值和成效，为服务创新做好准备。

(2) 社工站处于模式转型期，需要结合越秀区老城区的特点思考问题，包括面对困难群众和特殊群体“人户分离”的情况服务如何开展、社区慈善资源不足如何培育和挖掘、在按照政府提升民生服务质量的要求中如何体现社会工作服务的专业性，以及社工点需求调研服务深化、社区片协调按照社区共性和个性需求设计社区片服务计划、社工站统筹年度服务计划三层关系的内在逻辑如何处理，均需要社工团队加强学习和努力提升专业能力和专业水平。

## 2.服务指标完成情况

评估期末月，社工站投入符合资质的社工 21 名。本年度建档 412 份，完成电访 1547 个，探访 1726 个，分别完成协议指标量的 106.46%，103.13%，102.25%；完成咨询个案 302 个，完成协议指标量的 100.67%；专业个案接案 74 个，完成 62 个，服务 447 节，分别完成协议指标量的 105.71%，110.71%，106.43%；完成专业小组 22 个，开展 153 节，服务 1522 人次，分别完成协议指标量的 110.00%，127.50%，211.39%；完成大型社区活动 31 个，服务 4600 人次，分别完成协议指标量的 124.00%，230.00%；完成中小型社区活动 91 个，服务 3162 人次，分别完成协议指标量的 151.67%，131.75%。（以上数据统计共计 10.5 个考核月份，由社工服务站提供，各片区指标完成情况见附件 1）

### (三) 各社工点服务开展情况

社工站本年度按照“双百工程”模式，根据辖区实际情况

和购买方需求，划分了2个片区开展社会工作专业服务。各社工点分片情况如下：

东片区：桂花苑社区、花果山社区、桂花岗社区；

西片区：流花桥社区、火车站社区。

## **1.东片区社工点服务情况（桂花苑社区、花果山社区）**

### **值得肯定的地方：**

（1）片区根据“双百”社工服务要求，开展需求调查与服务设计，服务流程较为完整、专业。

（2）基础工作做得比较扎实。完成了辖内困难群众和特殊群体的全覆盖建档工作，困难群体的评估表、需求分析与服务计划表、服务过程记录表以及《服务对象家庭信息汇总表》，内容较为完整与详实。

（3）年度服务重点明确，以“社区花园”为主题打造了一系列的社区活动，开展了包括16个社区活动和5个小组。

（4）开展社区活动数量多，共开展38场活动，其中9场为大型活动；在社区治理方面围绕“花样年华，乐活社区”也开展了系列活动。

### **需要关注的地方：**

目前在打造社区特色服务方面不够明显，需要加强。

## **2.东片区社工点服务情况（桂花岗社区）**

### **值得肯定的地方：**

（1）桂花岗社区以单位房和廉租房为主，呈现出房屋较为老旧，人口老龄化比较严重，社区内资源较为有限的特点。目

前本片区配备了较为充足的服务人手，社工能够在前期服务基础上有序推进针对困难群众和特殊群体的摸排和建档工作，已达成 100%的建档率；社工对辖区困难群众和特殊群体的分布、类别、数量等已有较好的把握，并有意识进行共性需求的归纳与服务回应，服务思路比较清晰，服务策略也比较合理。

（2）桂花岗社区《服务对象社区分布地图》《社区资产地图》《社区问题地图》的“三图合一”，能够比较准确、客观地反映辖区服务对象和各类资源的分布情况；社工能够按照规定填写、更新《服务对象家庭信息汇总表》，相关资料比较详实，跟进服务对象频率较高，对建档对象的熟悉程度较高；另外，社工同步为困难群众和特殊群体建立纸质档案，动态分级，恒常跟进，及时记录，值得肯定。

（3）本评估期内，社工不断拓宽资源渠道，除保持与政府职能部门的良好沟通与联动，还整合广东狮子会、广州市慈善会、中国大酒店、广州市志愿者协会、广东省人民医院等资源，链接物资折合人民币价值 26 万余元，通过个案、“微心愿”、节日探访等服务形式为困难群众和特殊群体提供切实帮扶，值得肯定。

（4）在社区服务层面，片区以“花样助老”为主题推进长者健康类、文娱康乐类服务，共开展 25 场活动、3 个小组，内容比较丰富，形式比较多样；在服务中注重发动“初老”志愿者，为他们搭建恒常关爱特殊困难群体的服务平台，值得肯定。

#### **需要关注的地方：**

（1）片区仍需要继续理顺片区层面与社工点层面的服务逻

辑，社区片的服务项目设计需要在进一步理清服务框架和服务思路的基础上，围绕社工点困难群众和特殊群体的共性需求进行，社工点社工面向具体服务对象提供服务，后期再由片区层面做好服务产出的整理和服务成效的提炼总结。

（2）社工需要有计划、持续性地开展社区走访与入户探访，继续提升对社区内困难群众和特殊群体个别化需求的了解和把握，以问题解决为导向制定个别化的服务目标和跟进计划，按照分级管理机制动态跟进，做好服务留痕和服务监测，不断提升兜底服务的及时化、精细化、专业化水平。

（3）社工仍需要继续强化“五社联动”的服务思路，进一步链接与整合辖区内各类资源，尤其要注重调动各类社区组织、志愿者、居民自治团队等，为他们搭建服务困难群众和特殊群体的多元化、恒常化平台。

### **3.西片区社工点服务**

#### **值得肯定的地方：**

（1）片区重视中期评估意见，结合服务做好改进工作。一方面发挥社工优势，优化配强了片区服务团队力量，明确了各自服务职责；另一方面针对上期建议进行了服务改进与优化，对资料进行查漏补缺，并更新完善了部分相关工作，如补充完善了需求调研报告。

（2）片区能够整合摸排片区困难群众和特殊群体的底数及基本情况，努力做到全覆盖建档。完善了困难群众和特殊群体的“一人一案”服务档案，围绕“身、心、社”等方面开展了分级评估，有服务跟进过程记录，服务资料归档较为完整，值

得肯定。同时，片区完善了《服务对象家庭信息汇总表》，较好地摸查出服务对象的需求，相关资料填写完整。能够结合探访要求，按照分级情况对服务对象进行恒常的电访、探访服务，并在重大节日进行入户探访。

（3）片区积极发挥“五社联动”作用，引导辖区慈善力量参与到特殊困难群体关怀行动中。本年度积极开展慈善公益活动18场，实现社区“微心愿”146个，筹集资金、物资等折合人民币价值超15万元，较好地营造了社区慈善氛围。

### **需要关注的地方：**

（1）需求摸查不够清晰。一方面，对社区问题和需求摸查的呈现不足，需要加强调研方式的多样性，留存调研原始资料。另一方面，《服务对象家庭信息汇总表》中，服务需求、服务目标、服务计划、服务成效之间的逻辑性不够强，社工需要在明确服务对象需求的基础上，结合社区资源和社工能力，明确服务目标，并制定有针对性、可操作性的服务计划，以更好地突出服务成效。

（2）服务设计思路不够清晰。片区社工要基于对困难群众和特殊群体的全面摸查及服务评估，找准共性服务需求，明确服务重点和方向，如长者群体的精神慰藉、医疗需求以及残疾人群体的社区参与需求等，以项目化思维设计服务，为困难群众和特殊群体制定更为具体、清晰、可行的年度服务计划。

（3）服务成效呈现不足。目前的服务活动丰富，但对服务成效的梳理、呈现不足，仅简单罗列服务主题内容，建议片区加强对服务成效的系统梳理，突出服务对象的改变、社区关系

的变化等，更好地打造服务亮点，呈现疑难案例解决的成效。

（4）目前民生政策宣传主要以线下活动为主，方式较为单一。建议社工站或片区结合与街道、事务性岗位社工的沟通情况，制定每月的政策宣传主题，以线上公众号、居民群、线下活动等多种形式开展民生政策宣传，扩大政策宣传的服务覆盖面。

## 七、评估结果

### （一）评估分数

1.购买方评估 得分：18.00 分

2.监督方评估 得分：8.70 分

3.督导中心评估 得分：12.80 分

4.第三方评估 得分：44.12 分

以上四项总得分：83.62 分 等级：良好

### （二）重点存在问题

1.需求摸排不够清晰，例如未能够在充分摸排服务对象需求的基础上，结合社区资源制定具有针对性的服务计划、明确兜底服务重点工作方向；对新管理办法及服务要求的理解和落实情况不足，“社工站—片区—社工点”三级关系不够清晰，兜底服务的精细化、专业化水平有待提升。

2.社工站有待加强团队建设，评估期内人员稳岗率为65.00%，低于评估指标体系中关于稳岗率超过80.00%的要求；团队成员之间的沟通协调不够密切，建议在人员变动、调岗时做好交接、沟通、对接等工作。

3.服务成效的呈现不足，未能有效梳理服务成效，需加强系

统梳理工作。

## 八、结语

广州市流花街社工服务站在越秀区民政局、流花街道办事处的大力支持下，全体社工和管理人员的努力下，进驻辖区服务8年。本年度是五年服务周期的结项年，也是社工站按照新管理办法推进服务的第一年。社工站按照要求配备服务团队社工，中期评估后，社工站针对协议签署不够清晰，补充协议不够完善等问题进行了整改。社工站本年度总目标是“党建引领、多元参与、共建乐善、美丽流花”，按照新管理办法要求搭建“站一片一点”三级服务框架，并调整和完善服务计划，聚焦服务困难群众和特殊群体能够将“五社联动”与社区慈善公益营造相结合，同时链接的资源能够向困难群体倾斜。

下一步，建议社工站要进一步关注服务团队人员稳定性。在服务方面，要深化对社工站新管理办法内涵及要求的理解，按照要求完善“三图一表”，进一步厘清“站一片一点”之间的关系，在摸清服务对象需求的基础上，结合社区资源情况设计服务，社工点层面围绕困难群众和特殊群体的共性需求开展服务，社区片层面做好成效的总结提炼等，社工要继续强化“五社联动”的服务思路，调动内外资源，提升兜底服务的精细化、专业化水平。

附件：

- 1.广州市流花街社工站购买服务项目指标完成情况统计表
- 2.广州市流花街社工站购买服务项目社工到岗情况统计表

广州市社会工作协会  
2024年3月20日

